

Утвержден приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации

## ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ<sup>1</sup>

### ЭКСКУРСОВОД (ГИД)

---

(наименование профессионального стандарта)

Регистрационный номер

### Содержание

- I. Общие сведения
- II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)
- III. Характеристика обобщенных трудовых функций
  - 3.1. Обобщенная трудовая функция «Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг»
  - 3.2. Обобщенная трудовая функция «Организационное обеспечение экскурсионных услуг»
  - 3.3. Обобщенная трудовая функция «Проведение экскурсий»
  - 3.4. Обобщенная трудовая функция «Руководство экскурсионной организацией»
- IV. Сведения об организациях-разработчиках профессионального стандарта

## I. Общие сведения

Проведение экскурсий

(наименование вида профессиональной деятельности)

04.005

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Оказание услуг по проведению экскурсий

Группа занятий:

4221	Служащие бюро путешествий (туристических и транспортных агентств)	1210	Руководители учреждений, организаций и предприятий
(код ОКЗ <sup>2</sup> )	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

79.90.2	Деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг
(код ОКВЭД <sup>3</sup> )	(наименование вида экономической деятельности)

## II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг	4	Прием и обработка заказов на экскурсии	А/01.4	4
			Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии	А/02.4	4
В	Организационное обеспечение экскурсионных услуг	5	Организация экскурсий	В/01.5	5
			Разработка экскурсионных программ обслуживания	В/02.5	5
С	Проведение экскурсий	6	Разработка экскурсий	С/01.6	6
			Проведение экскурсий	С/02.6	6
D	Руководство экскурсионной организацией	7	Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации	D/01.7	7
			Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг	D/02.7	7
			Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации	D/03.7	7

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг	Код	A	Уровень квалификации	4
--------------	----------------------------------------------------------------	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Агент по приему и обработке заказов
----------------------------------------------	-------------------------------------

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование - программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих)
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4221	Служащие бюро путешествий (туристических и транспортных агентств)
ЕКС <sup>4</sup>	-	Агент по приему заказов на экскурсии
ОКСО <sup>5</sup>	43.02.10	Туризм

#### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Прием и обработка заказов на экскурсии	Код	A/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	----------------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Прием и оформление заказов на экскурсии
	Консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа
	Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами
Необходимые умения	Принимать заказы через веб-ресурсы, специализированные приложения, мессенджеры

	Осуществлять первичное консультирование клиентов в онлайн-среде
	Проверка наличия реквизитов заказа
	Идентификация вида заказа
	Направление заказа в соответствующие структурные подразделения экскурсионного бюро (туристских фирм)
	Вносить данные о заказе и редактировать их в специализированном программном обеспечении
	Корректировать сроки и условия выполнения заказов
Необходимые знания	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма
	Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
	Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
	Содержание и правила проведения экскурсий
	Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии
	Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии
	Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии
	Основы делопроизводства
Другие характеристики	Этика делового общения
	-

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии	Код	А/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---------------------------------------------------------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Анализ поступивших заказов
	Координация работы подразделений по реализации заказов
	Контроль выполнения поступивших заказов
	Ведение информационной базы о поступивших и выполненных заказах
	Составление отчетности о поступивших и выполненных заказах
Необходимые умения	Выявлять потребности, предпочтения экскурсантов
	Контролировать прохождение и выполнение заказов на экскурсии
	Использовать технологию компьютерной обработки заказов
	Работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов
	Хранить и обрабатывать персональные данные
Необходимые знания	Использовать для осуществления коммуникаций мессенджеры
	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма
	Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
	Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
	Содержание и правила проведения экскурсий

	Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии
	Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии
	Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии
	Основы делопроизводства
	Этика делового общения
Другие характеристики	-

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Организационное обеспечение экскурсионных услуг	Код	В	Уровень квалификации	5
--------------	-------------------------------------------------	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Организатор экскурсий
----------------------------------------------	-----------------------

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года работы в экскурсионных организациях по выполнению вспомогательной деятельности по реализации экскурсионных услуг
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Дополнительные профессиональные программы - программы повышения квалификации

#### Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4221	Служащие бюро путешествий (туристических и транспортных агентств)
ЕКС	-	Организатор экскурсий
ОКСО	43.02.10	Туризм

#### 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Организация экскурсий	Код	В/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	-----------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
--------------------------------	----------	---	---------------------------	--	--

	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Планирование экскурсионных маршрутов	
	Обеспечение экскурсоводов информацией о новых планируемых маршрутах	
	Анализ программ экскурсий	
	Формирование программ экскурсий	
	Формирование групп с учетом совместных интересов экскурсантов (туристов)	
Необходимые умения	Анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе	
	Определять потребности экскурсантов в экскурсионных услугах	
	Проводить опросы посредством онлайн инструментов	
	Составлять программы обслуживания	
	Осуществлять взаимодействие с экскурсоводом при подготовке экскурсионных маршрутов	
	Информировать экскурсоводов и экскурсантов об экскурсиях, о правилах поведения на объекте показа	
	Оформлять документацию к экскурсионным маршрутам	
	Контролировать экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий	
Необходимые знания	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма	
	Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности	
	Требования к оформлению программ экскурсий	
	Функции структурных подразделений экскурсионного бюро	
	Содержание и правила проведения экскурсий	
	Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах	
	Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах	
	Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии	
	Основы делопроизводства	
	Этика делового общения	
Основы психологии		
Другие характеристики	Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам	
	Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание	

### 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Разработка экскурсионных программ обслуживания	Код	В/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	------------------------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Разработка экскурсионных тем
	Отбор и изучение экскурсионных объектов
	Составление маршрута экскурсии
Необходимые умения	Учитывать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов
	Разрабатывать методические основы для проведения экскурсии
	Разрабатывать новые формы и методы для проведения пешеходной экскурсии, обзорной и тематической автобусной экскурсии, экскурсии по рекам, каналам
	Организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии
	Определять методические приемы проведения экскурсий
	Использовать веб-картографию
	Использовать технические устройства для дополненной реальности, виртуальной реальности
Необходимые знания	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма
	Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
	Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
	Формы и методы проведения экскурсий
	Содержание и правила проведения экскурсий
	Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии
	Основы делопроизводства
	Этика делового общения
Другие характеристики	Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам
	Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Проведение экскурсий	Код	С	Уровень квалификации	6
--------------	----------------------	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Экскурсовод Гид-переводчик
----------------------------------------------	-------------------------------

Требования к образованию и обучению	Высшее образование - бакалавриат Или Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	Не менее трех лет работы в экскурсионных организациях по организации экскурсий

Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Повышение квалификации экскурсоводов - один раз в три года

## Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4221	Служащие бюро путешествий (туристических и транспортных агентств)
ЕКС	-	Экскурсовод, гид-переводчик (в сфере туризма)
ОКСО	43.02.10	Туризм
	43.03.02	Туризм

**3.3.1. Трудовая функция**

Наименование	Разработка экскурсий	Код	С/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	----------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Составление экскурсионных программ, маршрутов
	Отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии
	Комплектование "портфеля экскурсовода"
	Оформление экскурсионной документации
Необходимые умения	Разрабатывать экскурсионные маршруты
	Объезжать (обходить) экскурсионные маршруты
	Определять цель и выбирать темы экскурсии
	Подготавливать текст экскурсии и составлять методическую разработку
	Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности
	Определять методические приемы, соответствующие экскурсионной программе
	Подбирать литературные источники по тематике экскурсии
	Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов
	Осуществлять контроль качества предоставления экскурсионных услуг
	Определять технику ведения экскурсии
	Корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами
	Выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя
	Использовать технологии дополненной и виртуальной реальности при разработке экскурсий
	Необходимые знания

	Нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий
	Принципы организации и методики проведения экскурсий
	Основы туристской индустрии
	Туристские ресурсы Российской Федерации
	Историко-культурные и географические достопримечательности региона
	Социальные основы туризма
	Деловой протокол и этикет
	Теория формирования потребностей и межличностного общения
	Основы психологии
	Иностранный язык
	Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах
	Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах
	Правила оформления коммерческой документации
	Стандарты делопроизводства
	Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров
	Современные информационные технологии в сфере туризма
	Техника публичных выступлений
	Основы экономики и управления, организации труда
	Основы трудового и миграционного законодательства
Другие характеристики	Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам
	Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание
	Принимать самостоятельные решения, руководствуясь квалификационными требованиями и должностными обязанностями

### 3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Проведение экскурсий	Код	С/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	----------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Обеспечение проведения экскурсий
	Соблюдение маршрута экскурсий
	Обеспечение безопасности экскурсантов во время экскурсий
	Обеспечение возвращения экскурсантов
Необходимые умения	Использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии
	Использовать прием движения в экскурсии
	Пользоваться методикой применения наглядных пособий
	Пользоваться "портфелем экскурсовода"
	Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах
	Организовывать выход экскурсантов из транспорта

	Организовывать передвижение экскурсантов от транспорта к объекту, от объекта к транспорту
	Осуществлять расстановку группы у объектов
	Организовывать возвращение экскурсантов в транспорт
	Использовать технические средства
Необходимые знания	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма
	Нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий
	Туристские ресурсы Российской Федерации
	Принципы организации и методики проведения экскурсий
	Историко-культурные и географические достопримечательности региона
	Деловой протокол и этикет
	Теория формирования потребностей и межличностного общения
	Основы психологии
	Иностранный язык
	Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах
	Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах
	Правила оформления коммерческой документации
	Современные информационные технологии в сфере туризма
	Техника публичных выступлений
	Правила оказания первой помощи
Схема действий при наступлении чрезвычайных ситуаций	
Основы трудового и миграционного законодательства	
Другие характеристики	-

### 3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Руководство экскурсионной организацией	Код	D	Уровень квалификации	7
--------------	----------------------------------------	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Директор Управляющий
----------------------------------------------	-------------------------

Требования к образованию и обучению	Высшее образование - специалитет, магистратура Или Высшее образование – бакалавриат и программы повышения квалификации
Требования к опыту практической работы	Опыт работы по оказанию экскурсионных услуг не менее трех лет
Особые условия допуска к работе	-

Другие характеристики	-
-----------------------	---

## Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1210	Руководители учреждений, организаций и предприятий
ИКС	-	Директор (управляющий) экскурсионного бюро
ОКСО	43.03.02	Туризм
	43.04.02	Туризм

## 3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации	Код	D/01.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	----------------------------------------------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Определение концепции развития экскурсионной организации
	Разработка стратегии и плана развития экскурсионной организации
	Обеспечение реализации проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации
Необходимые умения	Определять перспективные направления деятельности экскурсионной организации
	Организовывать работу по рациональной организации труда экскурсионной организации
	Обеспечивать реализацию проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации
Необходимые знания	Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма
	Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации
	Специализация и особенности структуры экскурсионного подразделения
	Организация финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации
	Культура межличностного общения
	Основы психологии и конфликтологии
	Основы экономики, организации труда и управления
	Основы делопроизводства
	Организация труда
	Организация маркетинговой и рекламной деятельности
	Трудовое и гражданское законодательство
Правила внутреннего трудового распорядка	
Правила по охране труда и пожарной безопасности	
Другие характеристики	

### 3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг	Код	D/02.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	------------------------------------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Осуществление общего руководства основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью экскурсионного подразделения
	Утверждение текущих и перспективных планов работы и контроль их выполнения
	Организация разработки программ и технологических документов экскурсионных маршрутов
	Организация работы по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного подразделения, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций
	Формирование маркетинговой стратегии экскурсионной организации
	Прогнозирование и планирование объемов реализации услуг
	Руководство маркетингом и продажами экскурсионных услуг
Необходимые умения	Организовывать работу и взаимодействие экскурсионных подразделений
	Определять условия и заключать договоры, связанные с деятельностью экскурсионной организации
	Контролировать выполнение условий договоров
	Руководить разработкой маркетингового плана и программ маркетинга экскурсионной организации
	Определять маркетинговую ценовую стратегию экскурсионного подразделения
	Разрабатывать маркетинговую коммуникационную стратегию экскурсионного подразделения
	Разрабатывать маркетинговую сбытовую стратегию экскурсионного подразделения
	Осуществлять контроль маркетинговой деятельности экскурсионной организации
	Организовывать работу и контролировать качество предоставляемых экскурсионных услуг
Организовывать и проводить деловые переговоры и рекламные кампании	
Необходимые знания	Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма
	Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации
	Специализация и особенности структуры экскурсионной организации
	Организация финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации
	Культура межличностного общения
	Основы психологии, этики, эстетики

	Экономика экскурсионной организации
	Организация труда
	Организация маркетинговой и рекламной деятельности
	Трудовое и гражданское законодательство
	Правила внутреннего трудового распорядка
	Правила по охране труда и пожарной безопасности
Другие характеристики	Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам
	Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание

### 3.4.3. Трудовая функция

Наименование	Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации	Код	D/03.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	-----------------------------------------------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Утверждение штатного расписания экскурсионной организации
	Утверждение сметы расходов экскурсионной организации
	Обеспечение правил внутреннего трудового распорядка
	Соблюдение требований по охране труда
Необходимые умения	Принимать меры по укомплектованию экскурсионного подразделения квалифицированными кадрами
	Создавать условия для материального и морального поощрения работников, эффективного использования знаний и опыта работников экскурсионной организации
	Способствовать повышению квалификации работников
	Способствовать созданию здоровых и безопасных условий труда
	Обеспечивать укрепление трудовой и производственной дисциплины
	Обеспечивать соблюдение правил по охране труда и пожарной безопасности
Необходимые знания	Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма
	Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации
	Специализация и особенности структуры экскурсионной организации
	Организация финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации
	Культура межличностного общения
	Основы психологии, этики, эстетики
	Экономика экскурсионного бюро
	Организация труда
	Организация маркетинговой и рекламной деятельности
	Трудовое и гражданское законодательство
Правила внутреннего трудового распорядка	
Правила по охране труда и пожарной безопасности	
Другие характеристики	

---

## IV. Сведения об организациях-разработчиках профессионального стандарта

### 4.1. Ответственная организация-разработчик

(наименование организации)
(должность и Ф. И. О. руководителя)

### 4.2. Наименования организаций-разработчиков


<sup>1</sup> Профессиональный стандарт оформляется в соответствии с методическими рекомендациями по разработке профессионального стандарта, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 апреля 2013 г. № 170н (в соответствии с письмом Министерства юстиции Российской Федерации от 23 июля 2013 г. не нуждается в государственной регистрации).

<sup>2</sup> Общероссийский классификатор занятий.

<sup>3</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

<sup>4</sup> Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

<sup>5</sup> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.